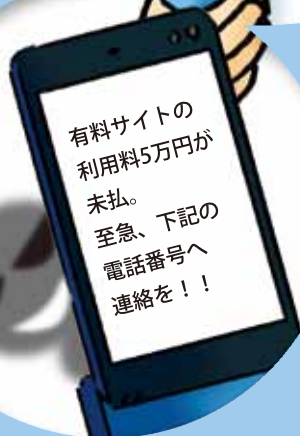
これだけは知っておきたい！

消費生活のキホン

困ったな…になる前に読んでおこう！

兵庫県

Check　あなたの生活をチェック!

あなたは消費者トラブルにあわない自信がありますか?
あなたの生活をチェックしてみましょう。

1 衝動買いをしてしまうことがよくある。	YES ・ NO
2 モノを買うときはブランド名にこだわる。	YES ・ NO
3 表示を見ないで、モノを買うことが多い。	YES ・ NO
4 人からすすめられると断れない。	YES ・ NO
5 取扱説明書なんてめんどくさいから読まない。	YES ・ NO
6 口で約束したくらいなら契約にはならないと思う。	YES ・ NO
7 携帯電話で1時間以上、電話をしたり、メールをしていることがある。	YES ・ NO
8 クーリング・オフって何のことか知らない。	YES ・ NO
9 親友にならクレジットカードを貸してあげてもいいと思う。	YES ・ NO
10 「省エネ」って言うけど私一人くらい…って心のなかで思うことがある。	YES ・ NO

●診断　YESが0〜2個の人

あなたの生活態度は優秀!　その調子でこの冊子を読んで、もっと知識を増やして、まわりの人にもかしこい生活を勧めよう。

●診断　YESが3〜5個の人

あなたの生活態度はなかなかのもの。あとは、この冊子で知識をしっかり身につければ、もっとかしこい生活が送れるよ。

●診断　YESが6〜8個の人

あなたは頭のなかではわかっているんだけど、実行が伴わないタイプ。この冊子を読んで、誘惑に負けないかしこい生活を送ってほしいな。

●診断　YESが9〜10個の人

あなたの生活は少々問題があるようだね。この冊子を読んで、かしこい生活を送るための知識をしっかり身につけよう。

携帯電話・インターネットの普及や若者をねらう悪質商法などによって、高校生や高校を卒業したばかりの皆さんが、消費者トラブルに巻き込まれるケースが増えています。

この冊子は、ネットトラブルへの対処法に限らず、食の安全安心や製品の取り扱いなど、かしこく暮らしていくために、高校生の皆さんに知っておいてほしい消費生活の基本が詰まっています。

知らなかったではすまされません。困ったことになる前に、この冊子を活用してください。

高校卒業後も手元においておけば、きっとあなたの役にたつでしょう。

Topic 1 食の安全安心

気になったのはカロリー？

食品の表示

レモン70個分のビタミンC？

はい…これ。

拓磨 今日の体育、きつかったから、のどカラカラ。

舞 疲れてるんだったら、これなんかいいんじゃない？レモン70個分のビタミンCが入ってるって。

拓磨 レモン70個も入ってたら、すっぱいって。

舞 70個じゃなくて70個分のビタミンC。おまけにカロリーゼロだって。

先生 拓磨くん、舞ちゃん、カロリーがゼロじゃなくても、ゼロって表示できること知ってる？それから無糖って書いてあるジュースでも、糖類が含まれていることがあるのよ。

拓磨・舞 えっ！　ゼロって入ってないって意味じゃないんですか？

豆知識　カロリーと糖類の表示

食品にカロリー（熱量、エネルギー）や栄養素がどのくらい含まれているかは、「栄養表示」を見るとわかります。「ノンカロリー」「糖類ゼロ」といった強調表示をするためには、定められた基準を満たす必要があります。

※カロリー（熱量、エネルギー）

表　示		カロリー※	糖　類
無・ゼロ・ノン・レス（含まない表示）	食品100ｇあたり	5 kcal未満	0.5ｇ未満
	飲料100mlあたり		
低・ひかえめ・小・ライト・ダイエット・オフ・低減・カット（低いまたは低減の表示）	食品100ｇあたり	40kcal未満	5 ｇ未満
	飲料100mlあたり	20kcal未満	2.5ｇ未満

「ノンカロリー」と表示されている食品には、人工甘味料が使われていることがあります。人工甘味料は砂糖の約200～300倍の甘さがあり、少量でも十分に甘味を感じますが、糖類ではなく、またカロリーも低いので、「ゼロ」表示が可能になります。なお、味覚に関する表示には、数値基準がないので、「甘さひかえめ」「甘さすっきり」と表示されていても、必ずしも糖類の含有量が少ないわけではありません。カロリーや糖類の表示は、食品100ｇあたりまたは飲料100mlあたりで表示されていることが多く、500mlのペットボトル飲料であれば、100ml表示の場合、その５倍の量が含まれていることになります。

食品の表示

先生 食品の表示には、その食品についての情報がいっぱい書いてあるのよ。

拓磨 今まで見たことなかったな。

舞 先生、このジュースの原材料名に書いてある「アスパルテーム」って何ですか。

先生 人工甘味料の一種よ。食品添加物なの。

＊＊

食品添加物

拓磨 食品添加物と食品って、どう違うんですか。

先生 食品は、そのまま食べたり、調理をすることで食べることができるものを言うの。食品添加物は、食品の保存性を高める、食品の味を整える、形を作る、香りをつけるなどの目的で使われるもので、通常はそれだけで食べることはないのよ。

舞 化学的につくられた食品添加物って、食べても体に悪い影響はないんですか。

先生 食品添加物は、国が定めたもの以外、製造、輸入、使用、販売等が禁止されてるの。たくさん食べることで体に影響が生じないように、食品添加物によっては、どの食品に、どのくらいまで加えてよいか、基準が決められているのよ。

清涼飲料水などに使われている食品添加物の例

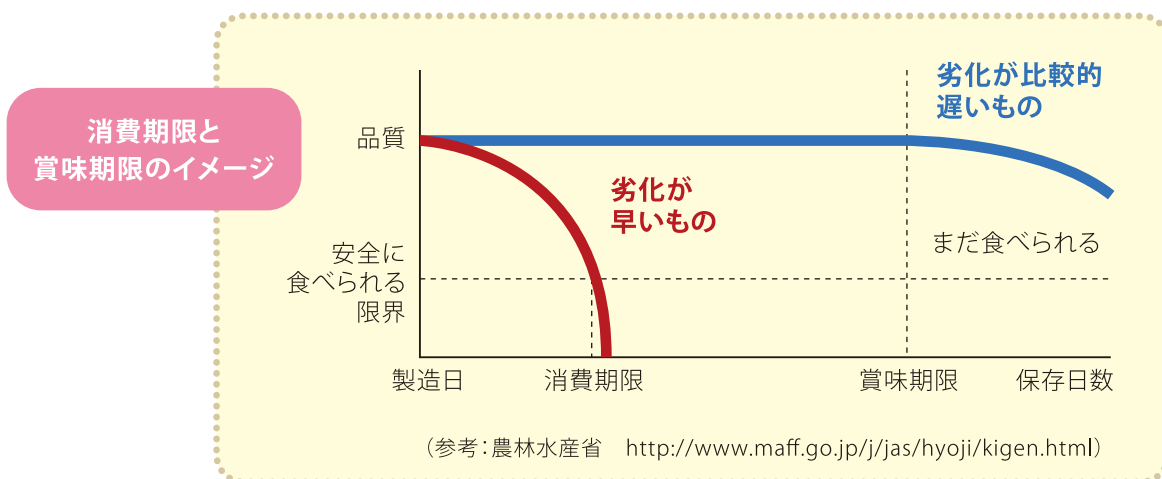
種類（用途名）	目的と効果	添加物の例
甘味料	食品に甘味を与える	キシリトール、アスパルテーム
着色料	食品を着色し、色調を調節する	クチナシ黄色素、食用黄色４号
保存料	カビや細菌などの発育を抑制し、食品の保存性をよくし、食中毒を予防する	ソルビン酸、しらこたん白抽出物
増粘剤、安定剤 ゲル化剤、糊料	食品に滑らかな感じや、粘り気を与え、分離を防止し、安定性を向上させる	キサンタン、ペクチン、 カルボキシメチルセルロースナトリウム
酸化防止剤	油脂などの酸化を防ぎ保存性をよくする	エリソルビン酸ナトリウム、ビタミンE
漂白剤	食品を漂白し、白く、きれいにする	亜硫酸ナトリウム、次亜硫酸ナトリウム
香　料	食品に香りをつけ、おいしさを増す	オレンジ香料、バニリン
酸味料	食品に酸味を与える	クエン酸、乳酸
調味料	食品にうま味などを与え、味をととのえる	Ｌ－グルタミン酸ナトリウム
乳化剤	水と油を均一に混ぜ合わせる	グリセリン脂肪酸エステル、植物レシチン
ｐＨ調整剤	食品のｐＨを調節し品質をよくする	ＤＬ－リンゴ酸、乳酸ナトリウム
栄養強化剤	栄養素を強化する	ビタミンC（V.C）、乳酸カルシウム

（参考）日本食品添加物協会　http://www.jafa.gr.jp/tenkabutsu01/siryou.html

消費期限と賞味期限

舞 コンビニで買ったお弁当には「消費期限」、ジュースには「賞味期限」が書いてあるんですが、どう違うんですか。

先生 「消費期限」は、お弁当や総菜、食肉、生めん、生菓子、調理パンなど、傷みやすい食品に表示されている“安全に食べられる期限”。「賞味期限」は、スナック菓子やカップ麺、レトルト食品、缶詰、冷凍食品など、比較的日持ちのする食品についている“品質が保たれて、おいしく食べられる期限”なのよ。

（参考：農林水産省　http://www.maff.go.jp/j/jas/hyoji/kigen.html）

拓磨 賞味期限を過ぎても、すぐに食べられなくなるわけじゃないんだ。

先生 気を付けないといけないのは、「消費期限」も「賞味期限」も袋や容器を開けないときの期限だから、一度開けた食品は表示の期限にかかわらず、早く食べてしまわないとだめよ。

豆知識

健康食品・サプリメント

健康食品やサプリメントには法律上の定義がないため、多種多様な製品が販売されています。健康食品やサプリメントは食品で、医薬品ではないので、「○○が治る」「簡単に誰でもやせられる」といった事実と異なる表現や消費者が誤認するような虚偽・誇大広告は禁止されています。国が定めた安全性や有効性の基準を満たすものに「保健機能食品」があり、「特定保健用食品」と「栄養機能食品」の2種類があります。

特定保健用食品（トクホ）

「体脂肪がつきにくい」「おなかの調子を整える」「虫歯の原因になりにくい」など、その成分に健康に有用な機能性があると国が認め、許可した食品です。食物繊維入り飲料、キシリトール入りガム、ヨーグルトなどがあります。

栄養機能食品

通常の食生活を行うことが難しく、1日に必要な栄養成分を取れない場合に、その補給・補完のために利用する食品です。1日当たりの摂取目安量に含まれる栄養成分量が基準に適合している場合は、その栄養成分の機能を表示できます。ミネラル5種類、ビタミン12種類について規格基準が定められています。

原産国・原産地表示とトレーサビリティ

舞 スーパーの牛肉の表示を見ていたら、「和牛」と「国産牛」があったんですが、どう違うんですか。

先生 肉の原産地表示で、輸入の場合は「原産国名」、国産の場合は「国産」か、主に飼われていた都道府県名・市町村名を表示することになっているの。「和牛」は牛の品種を指す言葉で、「国産」という意味ではないのよ。

拓磨 牛肉の表示にある10けたの数字は何ですか。

先生 牛肉のトレーサビリティと言って、国内で飼われている牛には10けたの個体識別番号がついていてね。その番号で生産年月日や性別、飼養場所の履歴などがインターネットで調べられるのよ。

舞 こんなマークを見たことがあるんですが。

先生 それは、兵庫県が安全安心で個性・特長のある県産食品を、愛着やこだわりを持って食べてもらえるよう推進している「兵庫県認証食品」のマークよ。ほかにも、兵庫県では、食品の安全・安心を確保するために、ハサップ（HACCP）を重視しているの。

拓磨 ハサップって何ですか。

先生 食品の原料の受入から製造・出荷まで、すべての工程で危害発生を防止するため、重要ポイントを継続的に監視・記録する衛生管理手法のことよ。兵庫県にはハサップとトレーサビリティ、コンプライアンス（法令遵守）を要件とした県版ハサップ認定制度もあるのよ。

豆知識

ハサップ（HACCP）

食品製造で危害（ハザード）を起こす要因を分析し、重要な工程を継続的に監視して安全を確保する衛生管理手法。兵庫県では「兵庫県食品衛生管理プログラム（県版ハサップ）認定制度」を創設し、普及を図っています。（HACCP:Hazard Analysis and Critical Control Point）

トレーサビリティ（Traceability）

食品の生産ー流通ー販売・消費の各段階で記録を残すことにより、食品がどこからきて、どこへいったのかを把握できる仕組みのこと。いつ、どこから、何を、どれだけ入荷あるいは出荷したかを記録することで、食品がどのように生産・流通したかその経路がわかるようになります。

コンプライアンス（Compliance）

法令遵守と訳され、関係法令や規則などの基本的なルールを守って活動を行うこと。一部の企業（事業者）が利益の追求に走り、賞味期限改ざんや産地偽装などの法令違反が行われた結果、消費者の不信や食品に対する不安を招くことになりました。企業にとっても損害賠償などの法的責任や信用失墜により売上低下などの社会的制裁を負うことになるため、企業内での統制や従業員への研修などが重要となっています。

身の回りの製品でトラブル?

電気製品・ガス器具のトラブル

舞 今朝、ドライヤーを使っていたら、突然火花が出て動かなくなったの。もうびっくり!

拓磨 火花が出るなんて、どうしてだろう。消費生活センターに相談してみようよ。

職員 ドライヤーはどんな状態で動かなくなりましたか。

舞 焦げくさいにおいがしたと思ったら、突然バチッという音がして、それっきり動かなくなりました。

職員 普段、ドライヤーを使い終わったらどうしていますか。

舞 えっと、コードをぐるぐる巻いてボックスに押し込んでます。

職員 そうですか。故障の原因はおそらく、コードの付け根の部分の「半断線」ですね。

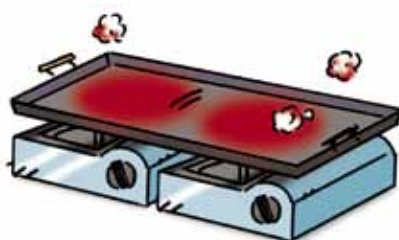
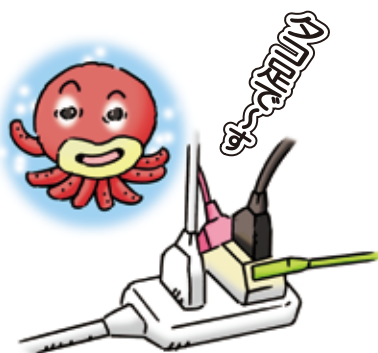
拓磨 「半断線」ってどういう状態ですか。

職員 電気器具の電源コードには細い銅線が数十本入って1本のコードになっているんです。この数十本のうちの一部が切れた状態を「半断線」と言います。コードをぐるぐる巻いたり、重い家具の下敷きになっていたり、無理な引っ張りやねじれによる負荷が繰り返しかかると、見掛けは大丈夫でも内部の銅線が切れ、発熱したり、火花が出たりするんですよ。

拓磨 コードといえば「タコ足配線」はいけないって聞くんですが。

職員 そうです。一つの電源からいくつもの電気器具を使用すると、電流が流れすぎて、テーブルタップやコードが熱くなって、火災が発生する危険があるんです。特に、電子レンジや冷蔵庫など、消費電力が高い電気製品は、直接コンセントから電気をとるといいですよ。あと、漏電・感電事故に備えてアースもつけわすれないようにね。

拓磨 爆発事故の相談もあるんですか?

職員 そうですね。バーベキューで2台のガスカセットコンロを使って料理をしていて、鉄板から伝わった熱でガスボンベが熱せられて爆発する事故が起きています。スプレー缶やライターなど、高温になると内部の圧力が上がり、爆発の危険性があるものは、ストーブなどの熱源の近くや炎天下の車内に放置しないでください。

その他のトラブル

舞　高校生に多い製品事故ってありますか。

職員　高校生に限りませんが、若い女性で、つけまつげの接着剤や髪のカラーリング液で皮膚がかぶれる事故が起きています。それから、「使い捨てコンタクト」を使っている人が増えていますが、使用日数を守らなかったり、洗浄が不十分だと、雑菌が繁殖して目の炎症を起こしてしまう危険があるので、正しい使い方をしてくださいね。

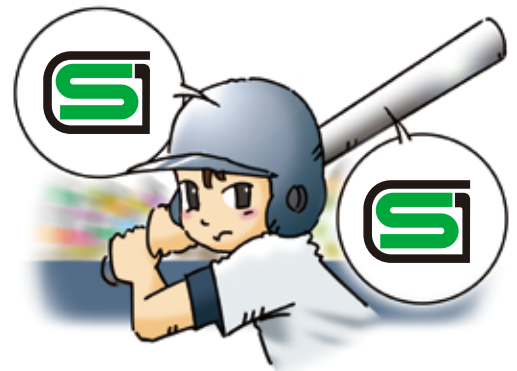
＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊

使用上の注意点

拓磨　製品の使い方といえば、取扱説明書があってもいちいち見るのが面倒くさいし、よく見ずに使ってるなあ。

職員　間違った使い方をしないためにも、取扱説明書はよく読んで、注意事項や警告表示は確認してから使ってくださいね。使っているときに、変な音やにおいがした時は使うのをやめて、点検や修理に出してください。スポーツ用品や家具などにSGマークがついていれば、事故があったときに損害賠償をしてくれることがあるので、購入するときに確認するといいですよ。

拓磨　製品が故障したり、おかしいなと思ったときはどうしたらいいですか。

職員　メーカーのお客様相談室や消費生活センターに相談してくださいね。

豆知識

製造物責任法（PL法）

製造物の欠陥により損害が生じた場合における製造業者等の損害賠償責任について定めた法律（平成7年施行）。PL（Product Liability）法の制定により、製造業者などに「過失」がなくても製品に「欠陥」があれば損害賠償を請求することができるようになりました。欠陥には、設計上の欠陥、製造上の欠陥、表示上の欠陥が含まれます。製品分野ごとに裁判外紛争処理機関としてPLセンターが設立され、相談、あっせん、調停を行っています。

PSマーク

PSはProduct Safety（製品安全）の略です。消費者の生命・身体に対して特に危害を及ぼすおそれが多い製品は、国の基準に適合した旨のPSマークがないと販売できません。PSC（ライターなど）、PSE（電動式おもちゃなど）、PSTG（都市ガスコンロなど）、PSLPG（LPガスコンロなど）の4種類があります。

製品事故情報の収集と製品安全の確保

ガス湯沸器による一酸化炭素中毒事故、こんにゃく入りゼリーによる窒息事故など、重大な事故情報が関係省庁で共有されずに対応が遅れたことから、新しくできた消費者庁に事故情報を一元的に集約し、消費者安全法で消費者の被害の発生・拡大を防止する措置がとられるようになりました。重大製品事故の発生を知った製造・輸入事業者は、国（消費者庁）へ事故の情報を通報することが義務づけられています。

クリーニングのトラブル

舞 この間、大好きな洋服を家で洗濯したら縮んじゃったんです。

職員 衣類に合った洗濯の仕方とか、取扱方法が書いてある「取扱い絵表示」は見ましたか？

舞 ちゃんと見てませんでした。

職員 初めて洗濯するときは、必ず「取扱い絵表示」をチェックしてくださいね。 は洗濯機で洗える、 は水洗いできない、 はドライクリーニングできるというマークです。 や の組み合わせがあるものは家で水洗いすることもできます。

拓磨 僕のジャケット、クリーニングに出したら、色が変わったみたいなんです。

職員 変色の原因は、クリーニングの場合もあるし、もともと生地が色落ちしやすいものだったり、美容院でパーマ液がかかったという場合もあるんです。クリーニング店の説明を聞いて、まずは話し合ってみてください。

拓磨 クリーニングでトラブルにあわないためには、どうしたらいいですか。

職員 衣類を預けるときは、しみや汚れのある場所、特殊な加工や素材が使われている場合もきちんと伝えましょう。衣類を受け取ったら、しみや汚れは落ちているか確認して、ビニール袋から出して保管してくださいね。ＳマークやＬＤマークのあるクリーニング店であれば、「クリーニング事故賠償基準」に基づいた対応をしてくれるので安心です。

豆知識

ドライクリーニング

専用のドライ溶液を使って洗濯する方法のことで、水に弱い衣類を水の影響から守りながら汚れを落とします。油汚れを効果的に取り除き、形崩れや縮みが少なく、色落ちしにくいという特長がありますが、汗や食べこぼしといった水溶性の汚れは落としにくいという弱点があります。

ドライマーク洗剤

ドライクリーニングで使用される油汚れを落とす成分が配合されており、水溶性と油溶性の両方の汚れに効果がありますが、家庭では水洗いをするので、水洗いがだめな衣類の場合は縮んだり、色落ちすることがあります。

SマークとLDマーク

Sマークは、厚生労働大臣が認可したクリーニング業の標準営業約款に基づいて営業している店、兵庫県のＬＤマークもしくは、各都道府県のクリーニング生活衛生同業組合に加盟している店を表しています。

Sマーク

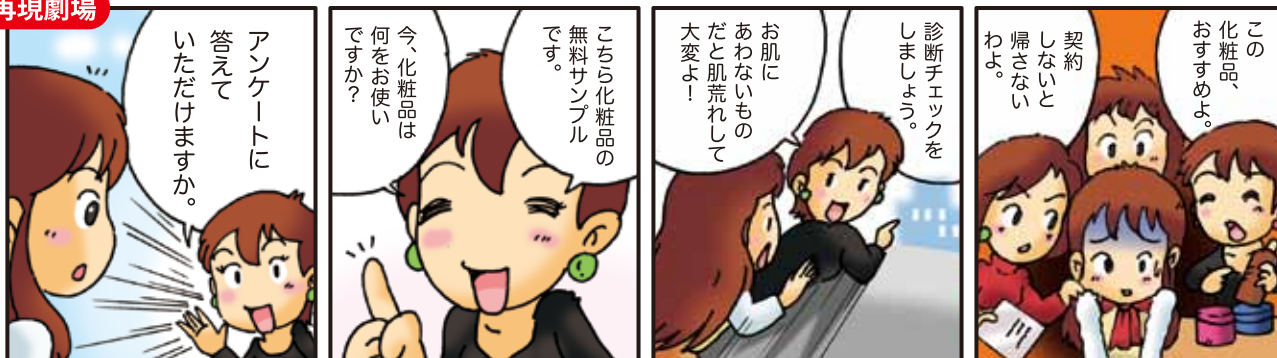
LDマーク

街は契約だらけ!

街角でアンケートに答えたら―キャッチセールス

舞 この間、街を歩いていたら若い女の人が声をかけてきたの。

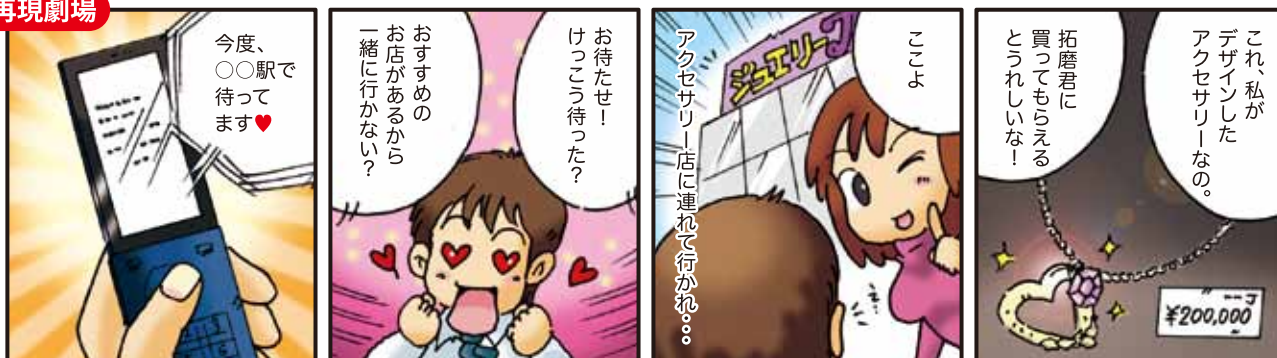
拓磨 よっぽど暇そうな顔してたんじゃないの?

再現劇場

駅前や繁華街の路上で「アンケートをお願いします」などと声をかけ、営業所や喫茶店などに連れていき、契約をしないと帰れないように仕向けて、商品の購入・契約をせまる商法です。契約書を受け取った日を含めて8日以内であればクーリング・オフすることができます。
★化粧品、美顔器、エステ、アクセサリー、絵画などの商品が多く、女性の被害が多い傾向にあります。

メル友に呼び出されたら―アポイントメントセールス、デート商法

拓磨 実は、オレも若い女の人から呼び出されて、危うく商品を契約させられそうになったよ。

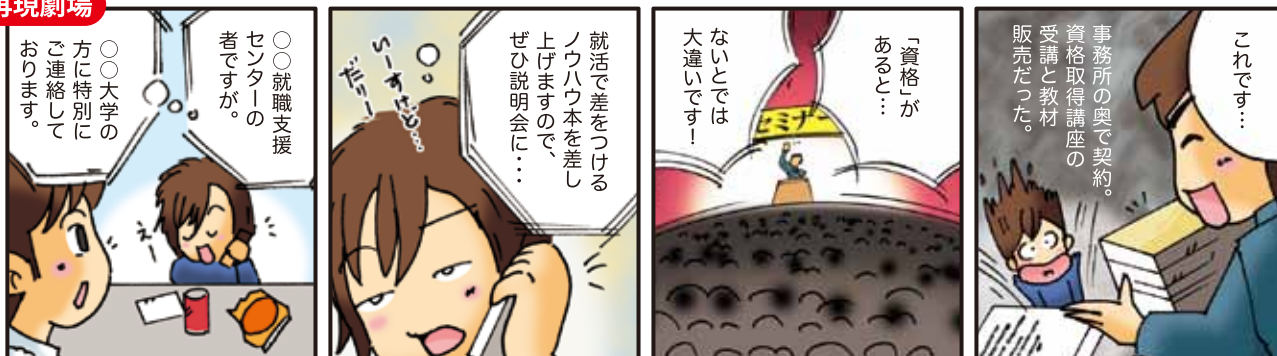
舞 もー!何やってんの!

再現劇場

電話やメールで「景品が当たりました!」「モニターに当選しました!」などと言って、販売目的を隠して営業所や喫茶店などに呼び出し、商品の購入・契約をせまる商法です。メル友や異性から親しげに誘われ、デート気分で会う約束をすると、恋愛感情を利用した長時間の勧誘で、断りづらい雰囲気になり、契約をさせられることがあります。契約書を受け取った日を含めて8日以内であれば、クーリング・オフすることができます。
★アクセサリー、宝石、割引サービス会員権、教材、絵画、洋服などの商品が多いです。

「就活に役立つ」と言われたんだけど―資格商法

拓磨 大学生の兄貴も資格の取得講座の教材を購入したらしいけど、話が違うって怒ってたよ。

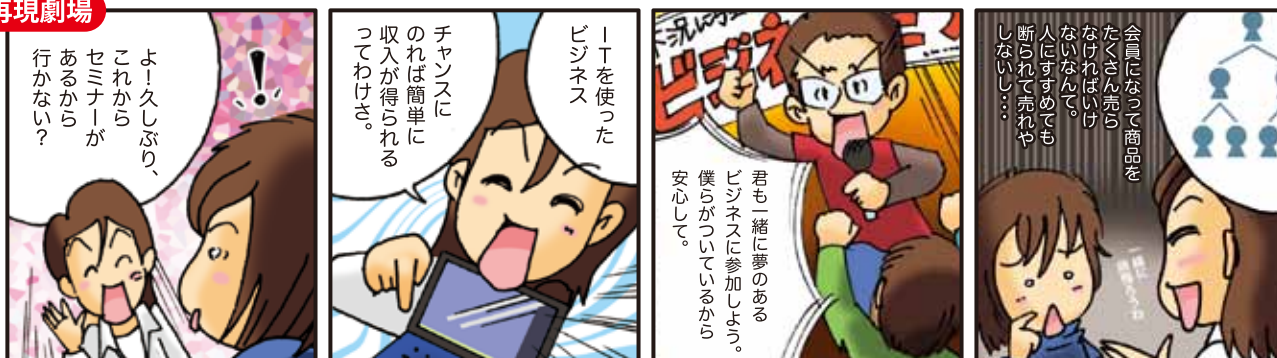
舞 就職活動厳しいからね。お兄さんのなんとかしたい気持ちわかるわ。

再現劇場

自宅や職場に電話があり、「受講すれば資格が取れます」「もうすぐ国家資格になります」などと言って勧誘し、高額な教材や講座の契約をさせる商法です。資格には「○○士」と呼ばれるものが多いので、「士（さむらい）商法」とも呼ばれます。「受講が未終了」「資格が取得できるまで契約は終わらない」といって退会手続料の請求や新たな契約をさせる二次被害も発生しています。契約書を受け取った日を含めて8日以内であればクーリング・オフができます。

「簡単に収入が得られる」と言われたんだけど―マルチ商法

拓磨 兄貴、「ネットワークビジネスでもうけるぞ！」って息巻いていたんだけど。

舞 そんなに簡単にもうかるのかな。

再現劇場

「会員を増やせば簡単にもうかる」「もうかったらすぐ返せるから、学生ローンや消費者金融で借りたらよい」などと言って勧誘をし、高額な教材やパソコンなどを購入させます。マルチ商法は、「連鎖販売取引」として法律で規制されており、契約書を受け取った日を含めて20日以内であればクーリング・オフができ、20日をすぎても中途解約ができます。新たな販売員（会員）を勧誘・加入させ、一定額以上の商品の購入・販売を継続していかなければならないため、商品が売れずに在庫や借金をかかえたり、大切な友人関係が壊れることもあります。また、勧誘をするときに法律に違反するとあなた自身が「加害者」になることもあります。

「今やらないと大変なことになる」と言われて ― エステティック・サロンでのトラブル

舞 お姉ちゃん、「無料体験チケット」をもってエステに行ったのに、不満らしいのよ。

拓磨 オレ、エステはよくわからないけど、きれいになるのにも結構お金がかかるんだね。

再現劇場

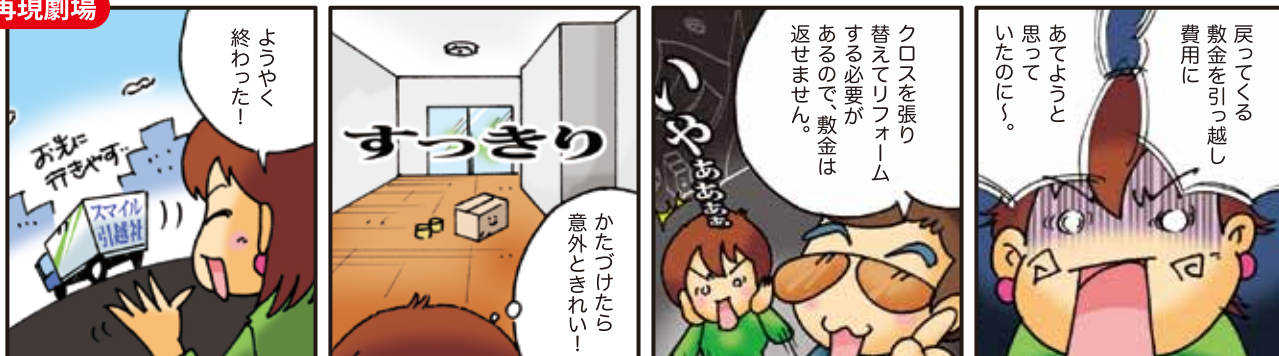
よりきれいになりたい女性の心理をついて、言葉たくみに、エステティックのコースや化粧品などの契約をさせる問題のある勧誘が見られます。エステティック・サロンの契約は、契約書を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフをすることができます。また、途中でやめたくなった場合には中途解約をすることができ、同時に購入した化粧品や健康食品なども返品することができます。消費者が一方的に不利にならないように、損害違約金（解約手数料）の上限も決められています。

★外国語会話教室、パソコン教室、学習塾、家庭教師、結婚相手紹介サービスも同様の規制があります。

「敷金はリフォームにあてます」と言われて ― 敷金返還トラブル

舞 この前、お姉ちゃんの引っ越しの手伝いをしたんだけど、借りていた部屋の「敷金」が返ってこないって困ってたよ。

拓磨 一人暮らしはしたいけど、部屋を借りるのも大変だね。

再現劇場

敷金は家賃の滞納や不注意による修繕（キャスター付きイス等によるフローリングの傷・へこみ、飲み物をこぼしたことによるシミなど）に対応するために契約時に貸主に預け入れるものです。敷金の返還などのトラブルが生じた場合は、まず貸主としっかりと話し合いましょう。互いの主張が対立し、話し合いで解決できないときは、消費生活センターに相談しましょう。

消費生活センターにて

「契約」のキホンを知っておこう

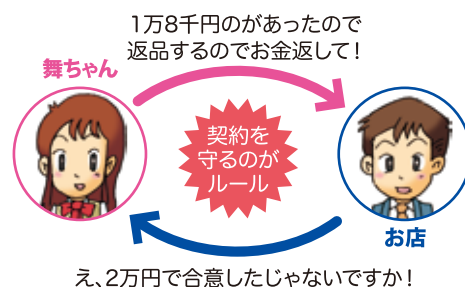
Question 1 契約はいつ成立するの?

拓磨 僕が今まで、「契約をした」って思ったのは、携帯電話の申し込みをしたときぐらいなんですけど。

相談員 いろんな商品を買ったり、サービスを利用するのも契約なんだけど、契約をしているという感覚はないかもしれませんね。商品の売買や利用で、消費者（買い手）と販売者（売り手）の間で商品の内容や価格、引き渡し時期などについてお互いが合意すれば、契約は成立します。契約書や印鑑、サインは証拠を残すためのものであって、たとえ口約束でも契約は成立します。

Question 2 契約が成立するとどうなるの?

舞 口約束でも契約が成立するなんて意外!口約束なら契約しても簡単にやめられるように思うんですけど。

相談員 契約は「法的な責任が生じる約束」なので、口約束でも成立した契約はお互いに守る必要があります。商品の売買契約であれば、販売者側には商品を引き渡す義務と代金をもらう権利が生じ、消費者側には代金を支払う義務と商品を引き渡してもらう権利が生じます。「違う商品が届いた」など合意した内容と違うときは、正しい商品を送るように主張できますが、自分の都合で勝手に契約をやめて、商品を返品することはできません。

Question 3 契約を取り消すことはできないの?

さっさと契約せんか!

拓磨 自分の都合では契約は取り消せないんですね。どんな場合に契約を取り消すことができるんですか。

相談員 契約を守らない場合は違約金を請求されることもあるんですよ。次のような場合は契約を取り消すことができます。→→→→

このほかにも、「消費者契約法」で契約を取り消すことができる場合もあります。

1. 相手が契約を守らないとき（契約違反があったとき）
2. 双方で合意があったとき
3. 返品について特約があったとき
4. 未成年であったとき
5. だまされて誤解して契約をしてしまったとき
6. 脅されて怖くなって契約をしてしまったとき

Question 4 消費者契約法で契約を取り消すことができるの?

相談員 「消費者契約法」は、事業者(販売業者)と消費者との間での契約に関する「情報量」や「交渉力」に格差があることを考慮して、事業者側の不適切な勧誘行為で結んだ契約を取り消したり、消費者の権利を不当に害する契約条項を無効とする法律です。販売勧誘の状況などによっては「消費者契約法」によって救済される可能性もあるので、消費生活センターにまず相談しましょう。

契約を取り消すことができる場合は?

重要なことについて、事実と違うことを説明された!

有利な点ばかり強調し、重要なことについて故意に言わなかった!

将来の不確実なことを断定的に説明した!

帰って欲しいと言ったのに帰ってくれない!
帰りたいといったのに帰らせてくれない

消費者の権利を不当に害する契約条項は無効です。

事業者の損害賠償責任を免除・制限する条項

消費者の利益を一方的に害する条項

不当に高額な解約料(キャンセル料)

不当に高額な遅延損害金(延滞料)

知ってた?

豆知識

契約の無効、取消、解除

契約は当事者間の意思の合意で成立しますが、内容が反社会的なもの(麻薬の売買など)であったり、重要な部分で勘違い(錯誤)があった場合には「無効」となり、最初から契約が成立していないことになります。いったん有効に成立した契約でも、一定の理由で(脅されてやむなく契約をしたなど)契約を取り消すことができます。「取消」をしない場合はそのまま有効となります。また、契約をした当事者の一方が、契約を結ばなかったことにしたいという意思表示をして契約をやめる場合を「解除」といい、契約は最初からなかったことになります。クーリング・オフは消費者が一方的に契約を無条件で解除するものです。

高齢者の契約トラブル

契約トラブルやいわゆる「悪質商法」による被害は若者だけにとどまりません。高齢者が抱える健康や孤独の不安、貯蓄したお金などを狙い、悪質な販売業者が訪問販売などで強引に販売・契約をさせてしまうことがあります。床下や屋根の点検やリフォーム工事、浄水器や布団の販売、電気治療器や健康食品の販売、未公開株などの投資話など様々なトラブルがあります。高齢者の被害を防ぐため、自治会や福祉関係者などが協力して見守り活動を行っています。

Question 5 未成年者が契約をしたり、取り消すことはできるの？

相談員 未成年者がする契約は、原則、保護者（親権者、法定代理人）の同意が必要です。保護者の同意のない契約は本人や保護者が取り消すことができますが、次のような場合は取り消せません。

1. こづかい程度の金額で購入した場合
2. 未成年者が20歳以上であると積極的にウソをついた場合
3. 保護者の署名欄に、未成年者が無断で記入をした場合
4. 結婚をしている場合

こづかい程度の買い物や、
結婚していたら自分で責任とるってことね！

Question 6 「クーリング・オフ」ってどうやるの？

相談員 クーリング・オフとは、「頭を冷やす」という意味で、一定期間内であれば消費者から一方的に無条件で契約を解除できる制度のことです。訪問販売や電話勧誘など、突然勧誘をされて契約をしてしまった場合や、マルチ商法、エステティック・サロンや語学学校などの特定の商取引で契約した場合に認められています。

契約後8日目

●クーリング・オフできる期間は？

契約書を受け取った日を含めて「8日間」です。マルチ商法やサイドビジネス商法は「20日間」です。販売業者が「クーリング・オフはできない」とうそを言ったり、脅したりして妨害した場合は、期間が過ぎてもクーリング・オフをすることができます。

●クーリング・オフの通知の仕方は？

必ず「書面」で行います。「契約解除通知」のハガキの書き方は以下を参考にしてください。ハガキを出すときは、両面をコピーして保管し、送付した記録が残る「簡易書留」か「特定記録郵便」で送ってください。

契約解除通知

次の契約を解除します。
契約年月日　平成○年○月○日
商品名　○○○○
契約金額　○○○○円
販売会社　株式会社○○○○
○○営業所　担当者○○
支払った代金○○円を返金し、
商品を引き取ってください。

平成○○年○月○日
住所　兵庫県○○○○
氏名　○○○○

クレジット契約した場合はクレジット会社と販売会社の両方に通知します。

契約解除通知

次の契約を解除します。
契約年月日　平成○年○月○日
商品名　○○○○
契約金額　○○○○円
販売会社　株式会社○○○○
○○営業所　担当者○○
クレジット会社　○○○○株式会社

平成○○年○月○日
住所　兵庫県○○○○
氏名　○○○○

一人暮らしは大変? 賃貸住宅のトラブルを防ぐためのチェックポイント

賃貸住宅を契約する時や入居・退去する時は次のことに気をつけましょう。

Check 1 物件を選ぶ時の注意

□ ネットで下調べ

不動産仲介業者のホームページで、沿線と駅、物件の築年数、間取りと専有面積、家賃、駅からの時間などをチェックし、気に入った物件があれば詳しい情報を取り寄せましょう。

□ 複数の仲介業者にあたる

同じ物件を複数の仲介業者が扱っていることがあります。家賃が安くても敷金や礼金が高いこともあるので、情報をよく比較検討しましょう。

□ 現地で確認

「日当たり良好」でも幹線道路沿いで騒音や排ガスがひどかったり、「駅前で便利」でも夜はうるさいことがあるので、必ず現地に足を運びましょう。

Check 2 契約時の注意

□ 重要事項の確認

不動産仲介業者は、契約前に、建物の設備等の状況、契約期間、契約の更新、契約終了時の敷金精算などの契約条件が書かれた「重要事項説明書」を手渡し、説明することになっています。当事者立ち会いのもと、物件の確認もしておきましょう。

□ 契約条件の確認

契約書に業者の説明どおりの記載があるか、退去日の通知期限、原状回復の範囲と内容、敷引の条件、禁止事項などを確かめ、契約書は大切に保管しましょう。

Check 3 入居・退去時の注意

□ 入居時の確認

退去時の修繕の問題は、入居時からあった損傷かどうかが問われることがあります。入居時の物件の状況を写真に撮っておくとよいでしょう。

□ 退去時の点検

退去時の点検には必ず立ち会い、誤って破損したものなのか、自然に消耗したものなのか、修理の負担を話し合いましょう。修繕費の請求を受けたときは、明細書を確認してから支払いましょう。

クレジットの魅力と多重債務

お金の管理

舞 お父さん、私はクレジットカードをもてないの?

父 クレジットは「信用」という意味でね、カードを発行するときに職業や収入などを審査するから、高校生や18歳未満の人は自分名義のカードはもてないね。クレジットカードをつくることは、カード発行会社と将来の「立替払い」について事前に契約をすることなんだよ。

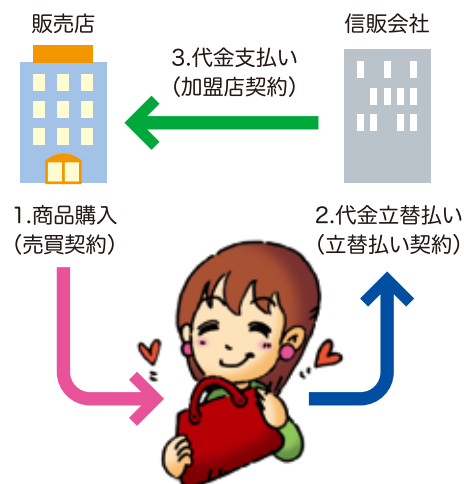
姉 私、先月、クレジットカードで買い物し過ぎちゃったみたい。

父 クレジットカードは現金がなくても買い物ができるから便利だけど、決められた日に銀行口座にお金がなくて引き落としができない場合は、遅延損害金を請求されるぞ。クレジットの利用は「借金」だってことを忘れちゃいけないよ。

姉 えー大変!

父 3カ月以上滞納すると、未払情報が個人信用情報機関に登録されてカードが使えなくなるんだよ。

クレジット会社が立替払いする図

* *

カードの管理

舞 クレジットカードはお金みたいなものだから、なくしたら大変よね。

父 暗証番号に生年月日や電話番号など、他人に知られやすい番号を使っていたら危険だよ。カードの盗難や紛失に気がついたら、すぐにクレジット会社と警察に届けて使用停止にしないと悪用されてしまうかもしれない。

舞 カードが勝手に使われてしまうの?

父 カードが手元にあっても、カードの情報を盗み取る「スキミング」という被害や、偽のサイトに誘導されてカード情報を盗られてしまう「フィッシング」という被害もあるから気をつけないと。

支払方法の違い

舞 この前、お姉ちゃんと買い物に行ったとき、「一括でお願いします」って言ってたけど。

父 決められた日に1回で返済をしますという意味だよ。クレジットカードは支払いの回数を選ぶことができるから、何回かに分けて支払う「分割払い」や、毎月決まった額を返済する「リボ払い」にすることもできるんだ。

舞 クレジットカードでお金を借りることもできるんでしょ。

父 「キャッシング」のことだね。返済するときの利息がクレジットの手数料よりさらに高くなっているから注意が必要だよ。

カードの支払方法

一括払い	分割払い	リボ払い（リボルビング払い）
（例）10万円1回	（例）（10万円＋手数料）÷5回払い	（例）月1万円＋各支払い回手数料
10,000 10,000	10,000 10,000 ＋手数料	10,000＋手数料 10,000＋手数料
10,000 10,000	10,000 10,000 ＋手数料	10,000＋手数料 10,000＋手数料
10,000 10,000	10,000 10,000 ＋手数料	10,000＋手数料 10,000＋手数料
10,000 10,000	10,000 10,000 ＋手数料	10,000＋手数料 10,000＋手数料
10,000 10,000	10,000 10,000 ＋手数料	10,000＋手数料 10,000＋手数料
決められた日に1回で支払う方法で、手数料は必要ない。	何回かに分けて支払う方法で、月々の返済額が少ない代わりに手数料がかかる。	月々の支払額を指定し、追加でカードを使っても毎月決まった額を返済する方法。返済期間が延びる分、手数料の額が多くなる。

知ってた？

豆知識

ショッピングとキャッシング

クレジットカードには、利用者が購入する代金をいくらまでなら立て替えますという「ショッピング枠」と、いくらまでならお金を貸しますという「キャッシング枠」があります。キャッシングをしたときの返済利率は、消費者金融などからお金を借りるのと同じ年利10～15％程度の利息がかかります。

スキミング（Skimming）

クレジットカードやキャッシュカードの磁気記録情報を「スキマー」と呼ばれる読み取り装置を用いて不正に読み出してコピーを作成し、使用する犯罪行為です。スキミングは、カードの盗難と違ってカード自体は無事であるため、被害に気づきにくく、請求があって初めて気づくことがあります。情報の漏えいを防ぐため、ＩＣチップを用いたＩＣカード化が進められています。

フィッシング（Phishing）

カード会社などを装い、「ユーザーアカウントの有効期限が近づきました。登録内容の再入力をお願いします」といった内容のメールを送り、本物のウェブサイトを装った偽のウェブサイトにアクセスするよう仕向け、カード番号や銀行口座、各種サービスのIDやパスワードなどを不正に入手する犯罪です。重要な個人情報を入力するときは、URLを確認するなどの慎重さが必要です。

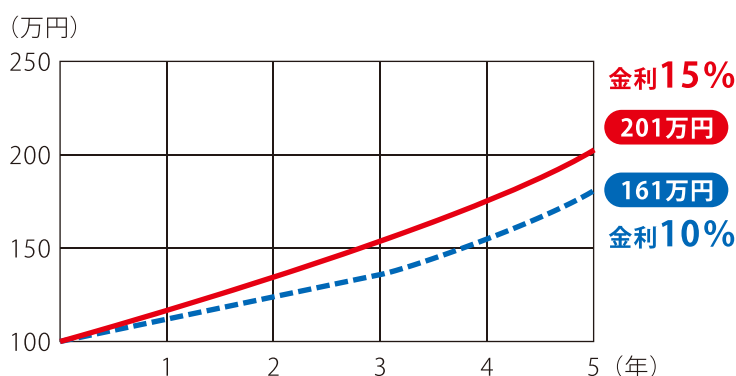
多重債務に陥るのはなぜ?

姉 ショッピング好きの友達が、クレジットカードでキャッシングをしたり、消費者金融業者からお金を借りて返済してるみたいだけど、大丈夫かなあ。

父 お金を借りてその場をしのごうとすると、借金が雪だるま式に増えて、返済できないくらいの借金を抱えてしまう「多重債務」という状態に陥ってしまうぞ。

姉 それじゃあ、借金地獄じゃない。

父 そう。1回だけと思ってお金を借りたら、金利が高くて返済ができなくなり、多重債務に陥ってしまう人もいるんだ。

姉 私も気をつけないと。

同じ金額(例えば100万円)を借金した場合でも、金利が高いほど支払利息が多くなり、返済する合計金額が増えます。

＊＊

保証人と連帯保証人の違い

姉 この前、友達から「連帯保証人になってほしい」「絶対迷惑をかけないから」ってお願いされたんだけど。

父 保証人の場合は、友達が借金を支払わないから残額を払うように請求がきたとしても「まず、友達に請求してください」と言う権利があるけど、連帯保証人の場合は、友達と同じ立場で借金の請求を受けるから、支払いを拒むことはできないんだよ。

姉 えー!私が借金を払わないといけないの!?

父 そう。保証人や連帯保証人になるときは、最悪の場合、自分が払うという覚悟が必要なんだよ。

豆知識

金利と利息　金利は、お金を借りたときに支払う対価のことで、元本に対する割合で表示されます。例えば、100万円に対し金利1%といった具合です。この場合に金利によって計算された1万円を、利息といいます。通常、金利は1年あたりの割合で示した年利であらわされています。借りた場合に支払うものを利子、貸した場合に受け取るものを利息と使い分けることもあります。

多重債務に陥らないために

姉 ショッピング好きの私にとって、「多重債務」って他人事じゃないかも。

父 買う前に本当に必要なものかを考えて、できるだけお金をためてから買うようにしないと。ところで、クレジットカードは何枚持っているんだい？

姉 デパートとかでクレジット機能付きのカードを勧められたから、5・6枚はあるかな。

父 それは多いな。自分で管理できる枚数にした方がいいぞ。

姉 どうしてもお金を借りないといけなくなったときに気をつけることは？

父 お金を借りるときは、金利や手数料、毎回の支払額、支払総額をチェックして、高金利の消費者金融やクレジットカードのキャッシングは安易に利用しないこと。

姉 借金の問題について相談にのってくれるところはあるの？

父 消費生活センターに相談すれば無料でアドバイスしてくれるし、弁護士や司法書士といった法律の専門家の窓口も紹介してくれるよ。父さんに相談してくれてもいいが、ちゃんと自立してくれよ。

豆知識

多重債務の解決方法

裁判所などの公的機関を利用しないで解決する方法と、裁判所を利用した解決方法があります。

任意整理	弁護士や司法書士などの専門家に依頼して、貸し手と話し合い、借金の返済方法や金額を決め直すことができます。
調停による整理	簡易裁判所に調停の申し立てをすると、調停委員が貸し手と話し合って、借金の返済方法や金額を決め直してくれます。
個人再生手続	安定した収入がある場合には、裁判所に個人再生の申し立てをして、借金の一部を原則3年間で返済することを条件に、残りの借金を無くしてもらうことができます。
自己破産	裁判所に自己破産の申し立てをして、あるだけの財産で借金を返済（土地や家などの資産はお金に換えて返済）し、残りの借金を無くしてもらうことができます。ただし、借金の原因によっては、自己破産できない場合があります。

※調停以外は、弁護士や司法書士などの専門家に頼むことが一般的です。

ヤミ金融

貸金業としての登録を行っていなかったり、登録をしていても違法な高金利を取る貸金業者のこと。「即融資！」「低金利で一本化！」といった宣伝文句でお金に困っている人を引き寄せ、10日で5割といった高金利で貸し出し、厳しい取り立てを行ったことから社会問題化しました。違法な業者からは、絶対お金を借りないでください。

ネットトラブルにご用心

興味本位でアクセスしたら―有料サイトからの請求

拓磨 どうしよう！ 無料サイトにアクセスしたら、突然有料サイトに登録されちゃったよ。

舞 登録料3万円払えって書いてあるよ。どうする？

再現劇場

占いやゲーム、アニメなど無料サイトにアクセスしたり、迷惑メールに記載されているリンク（ＵＲＬ）をクリックしたとたん、突然アダルトサイトや出会い系サイトにつながり、高額な請求を受けることがあります。有料サイトであることを明示して利用するかどうかの確認をする手続きを取っていない場合は、支払う必要はありません。あわてて連絡をとってあなたの連絡先など個人情報を伝えると、しつこく請求されることになりかねません。無視をしても請求が続いたり、不安なときは消費生活センターに相談しましょう。

オンラインゲームをしていたら

拓磨 「無料」のオンラインゲームを教えてもらったんだ。面白いから、舞もやったら？

舞 オンラインゲームって通信費がかかるし、アイテムが有料だったりするんだよ。

再現劇場

「無料」とうたっているオンラインゲームでも、アバター（ゲーム上の自分のキャラクター）の使うアイテムが有料である場合が多く、また利用には通信費がかかります。利用規約をよく読んで、どのような場合に料金が発生するかを確認しましょう。アクセスしたとたん、利用料金を請求する悪質なサイトにつながることもありますが、すぐに料金を支払ったり、業者に連絡せず、しつこく請求されるときは消費生活センターに相談しましょう。また、ゲームサイトで知り合った人から、友達になろうなどと言われても、名前や住所などの個人情報を教えてはいけません。トラブルに巻き込まれることになります。

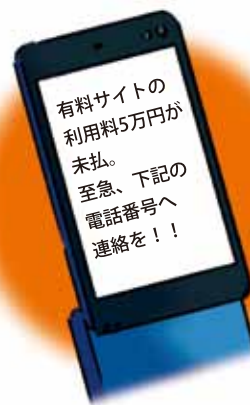
消費生活センターにて
迷惑メール対策と不当請求・架空請求

Question 1 なぜ迷惑メールが届くんですか？

拓磨 アドレスを教えていないのに、どうして迷惑メールが届くんですか。

相談員 迷惑メールが届く理由としては、

1. 業者がパソコンを使っていろいろなメールアドレスを作って送信し、届いたアドレスをリスト化している。
2. ホームページや掲示板で公開したメールアドレスを収集している。
3. 過去に懸賞やアンケートなどのサイトに登録したアドレスが流出して、不正に利用されている。

といったことが考えられます。

Question 2 迷惑メールを防ぐにはどうしたらいいのでしょうか？

舞 迷惑メールが届かないようにするにはどうしたらいいですか。

相談員 迷惑メールを受け取らないためには、

1. メールアドレスを不用意にホームページやブログ、掲示板に公開しない。
2. 推測されにくいように、メールアドレスは数字や記号を使った複雑で長いものに変更する。
3. 迷惑メールが届かないように、メールソフトのフィルタリング機能を利用する。

　迷惑メールを受け取ってしまったときは、開封せずに削除しましょう。開封するだけで感染してしまうウイルスもあります。あなたが迷惑メールを発信してしまうことにならないように、ウイルス感染には気をつけてくださいね。

Question 3 不審な請求は無視してもいいんですか？

拓磨 利用した覚えのない代金を請求するメールが届いたときは、どうしたらいいですか。

相談員 無料と言って高額な料金を請求する「不当請求」や、利用していない料金を請求する「架空請求」の場合、利用していなければ支払う必要はありません。一番の対処方法は無視することです。請求内容を確認しようと思って連絡をすると、電話番号や氏名などの個人情報を提供してしまうことになります。

拓磨 でも、アクセスをしてしまったのに無視するのも不安ですが。

相談員 利用した覚えがあっても、有料とわかる表示がなかったり、登録前に契約内容の確認や訂正ができる画面を事業者が設定していなかったときは、契約の無効を主張することもできます。まずは消費生活センターに相談しましょう。万が一、脅迫的な請求やしつこい取り立てをされたら、最寄りの警察に連絡してください。請求の記録やハガキは証拠として残しておきましょう。

購入した商品が届かない！―オンラインショッピング

拓磨 ネットのショップで注文したスニーカーが期日になっても届かないんだけど。

舞 業者の連絡先はわかってる？連絡がつかなくなってたら大変だよ。

再現劇場

オンラインショッピングを利用するときは、信頼がおける店かどうか、会社の情報や評判、支払方法、商品の送付方法・日時、返品の条件などをチェックしましょう。オンラインマーク（業界団体が事業者の実在を確認し、ホームページの表記が通信販売の法令等を守っているかを確認して使用を許可したマークで、日本通信販売協会が運用）がついていることも一つの目安です。前払いしか受け付けていない場合は要注意です。

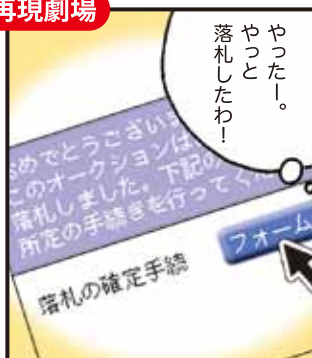
注文したときは内容や番号を印刷して保管し、商品が届いたら傷や汚れがないか確認しましょう。

落札した商品に傷がついていた！―ネットオークション

姉 もう！せっかくかわいいワンピースを落札したのに、背中に大きなシミがついているなんて！

舞 返品すればいいじゃん。

姉 そういうわけにはいかないのよ！

再現劇場

ネットオークションは利用者同士でのトラブル解決を原則としています。オークションサイトの書き込み欄などで相手の評価を確認し、信用できるかどうかを見極めることが大切です。商品の状態は、納得いくまで確認し、そのやりとりを証拠として残しておきましょう。連絡先に氏名、住所、電話番号が記載されているかも確認しておくことが大切です。代金の前払いは避けましょう。手数料が必要になりますが、商品の受け渡しと代金の支払を仲介する「エスクローサービス」を利用する方法もあります。出品者から届いたメールや落札時のパソコンの画面表示、料金を払った場合の領収書はすべて保管しておきましょう。

消費生活センターにて
通信販売・オンラインショッピング

Question 1 通信販売はクーリング・オフができないと聞きましたが・・・

舞 オンラインショッピングってクーリング・オフできないんですか。

相談員 インターネットを利用したオンラインショッピングは、通信販売にあたります。通信販売にはクーリング・オフ制度がないので、いったん契約すると、無条件での解約はできません。

拓磨 でも、返品したり、返金してほしいこともあるじゃないですか。

相談員 通信販売の場合、返品の可否や返品の場合の条件などについて広告に表示することが義務づけられているので、申し込む前に確認しておきましょう。返品に関する表示が広告になければ、商品が到着した日から８日間は返品が可能ですが、返品にかかる費用は消費者の負担になります。
「返品・交換不可」と表示があった場合でも、商品が破損していたり、不具合があるときは、正常品と交換できるので、商品到着後、できるだけ早くに事業者に申し出てくださいね。

Question 2 ネットオークションでノークレーム・ノーリターンと書いてありましたが・・・

舞 「ノークレーム・ノーリターン」ってどういう意味ですか。

相談員 「苦情なし・返品なし」という意味で、損害賠償や返品・返金の請求を受けつけないということなので、出品者は商品に欠陥があっても原則責任を負いません。ただし、出品物にシミや傷があることや、数量が不足していることを知っていたのに告げなかったり、説明が不十分だったために取引の重要な事項について勘違い（錯誤）があった場合は、キャンセルや損害賠償を請求できる可能性があります。出品者が事業者で落札者が消費者の場合は、「消費者契約法」で消費者が保護されますので、一切責任を負わないとする約束は無効です。

豆知識

電子消費者契約法
　パソコンや携帯電話を使ったインターネット上の契約（電子契約）について定めたもので、消費者を間違いや操作ミスによる契約から守るための法律。事業者は、消費者に対して申込内容を確認する画面を用意する必要があり、設けていない場合、消費者は申込の無効を主張できます。

ＳＳＬ（Secure Socket Layer）
　インターネット上で情報を暗号化して送受信する方法。個人情報、クレジットカード番号を送るときは、画面がＳＳＬのように暗号化通信に対応しているか確認しましょう。ブラウザのアドレス欄は「https」と表示され、画面下のステイタスバーあるいはアドレスバーに「錠」のマークが表示され、証明書の表示がされます。

音楽・ブランドにこだわるなら

音楽のダウンロードと著作権

拓磨 今はやりの曲が無料でダウンロードできたよ!

兄 違法なサイトからダウンロードしたらダメだよ。

拓磨 え? 個人的に聴くなら問題ないんじゃないの?

兄 違法なサイトと知りながら音楽や映像をダウンロードすると、個人的に楽しむだけでも違法になるんだよ。音楽や映像をつくった人がもつ「著作権」という権利があって、インターネットで音楽や映像を配信するときは、著作権をもつ人の了解を得て、使用料を支払うことが必要なんだ。

拓磨 じゃあ、違法なサイトからダウンロードをすると、音楽や映像をつくる人たちが本来得るべき収益を断ち切ってしまうことになるのか。

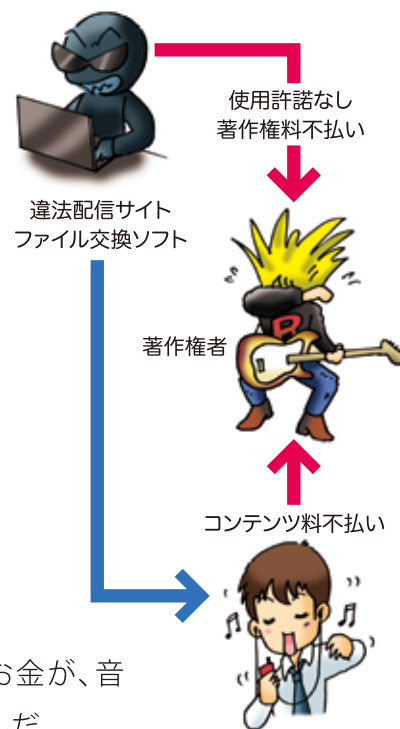
兄 そうなんだ。僕らがＣＤを買ったり、配信サイトに支払うお金が、音楽や映像をつくる人たちが新しい作品を生む資金になるんだ。

拓磨 違法なサイトかどうかはどうやったら見分けることができるの?

兄 例えば著作権者の許可を得て配信している「エルマーク」がついているサイトなら安心だね。

違法ファイルの流通

豆知識

知ってた?

著作権（著作者人格権と財産権）

著作権は、文芸・学術・美術・音楽などの創作的表現を保護するための権利をいい、音楽であれば作曲家、作詞家などの著作者が権利をもっています。著作権者は、著作物について「意に反した改変」をされないといった人格権と、無断でコピー（複製）をされない、無断でインターネット送信されない、無断で翻訳や編曲などをされないといった財産権（許諾権）をもっており、「著作権法」で保護されています。著作権の保護される期間は、原則として著作者の死後50年間（映画は公表後70年間）です。

エルマーク

レコード会社・映像製作会社などの権利者の許可をとって音楽や映像などを配信しているサイトであることを証明するマーク（日本レコード協会の登録商標）です。エルマークが表示されていないサイトがすべて違法サイトというわけではありません。

他人の著作物を利用するときの注意

拓磨 他人の文章や音楽、絵、写真などの著作物を利用するときは、著作権者に了解してもらわないといけないんだよね。

兄 そうだよ。音楽なら日本音楽著作権協会（JASRAC）などの著作権管理団体に了解を得ればいいよ。次の場合は例外的に了解を得なくても利用できるよ。

1. 自分が私的に使うためのコピー（複製）
（例：音楽ＣＤから携帯プレーヤーにダビングして聴く）
2. 学校の先生が授業で使うための必要最小限度のコピー
3. 非営利目的で観客から料金をとらず（無料）、
出演者に報酬を払わない（無報酬）で実施する上演

＊＊＊

ブランド品と商標権

拓磨 この前、友達がネットオークションで買ったブランドのシューズ、偽物だったんだって。勝手にブランド品をまねて作ってもいいの？

兄 そんなことないよ。ブランド品は法律によって守られていて、ブランドのマークが登録されると登録商標として「商標権」が認められるんだ。勝手に使用することはできないし、類似品・粗悪品が出回ればブランドの価値や会社の信用を傷つけることになるから、不正競争を防止する法律にも違反するね。

拓磨 じゃあ、偽物のブランド品を持っていたら、没収されるの？

兄 外国から帰国して税関を通るときに、知的財産権の侵害品として没収されるかも。偽ブランド品を買うことは、違法行為を助けることになるからやめようね。

偽ブランドですね！

豆知識

知的財産権

人の知的な活動から生じる創造物に関する権利のこと。知的所有権、無形財産権ともいいます。文芸、学術、美術、音楽などの創作物を保護する「著作権」、発明を保護する「特許権」、物品の形状等の考案を保護する「実用新案権」、物品のデザインを保護する「意匠権」、商品・サービスに使用するマークを保護する「商標権」などがあります。

著作物の自由利用マーク

「プリントアウト・コピー・無料配布ＯＫ」「障害者のための非営利目的利用ＯＫ」「学校教育のための非営利目的利用ＯＫ」の３つがあり、著作権者が自分の著作物をどのような場合は自由に利用してよいかを示しています。
文化庁　http://www.bunka.go.jp/jiyuriyo/

めざせ!グリーンコンシューマー

グリーンコンシューマーって何者?

舞 この前、マイバッグをもってお店に行ったら、レジ袋代2円引いてもらったんだ。

拓磨 へぇー、でもなんかかっこ悪いからやだなあ。

先生 拓磨君、そんなことないわよ。「グリーンコンシューマー」って知ってる?

拓磨 緑の消費者ですか?

先生 環境に配慮した商品やお店を選ぶ消費者のことよ。包装が少ないものや詰替品を選ぶとか、すぐにごみになるようなものは買わないとか。私たち消費者が環境に配慮したものを選ぶようになれば、お店や企業が環境に配慮した商品を店頭にそろえたり開発することにつながるでしょ。

グリーンコンシューマー10原則

1. 必要なものを必要な量だけ買う。
2. 使い捨て商品ではなく、長く使えるものを選ぶ。
3. 包装はないものを最優先し、次に最小限のもの、容器は再使用できるものを選ぶ。
4. 作るとき、使うとき、捨てるとき、資源とエネルギー消費の少ないものを選ぶ。
5. 化学物質による環境汚染と健康への影響の少ないものを選ぶ。
6. 自然と生物多様性をそこなわないものを選ぶ。
7. 近くで生産・製造されたものを選ぶ。
8. 作る人に公正な分配が保障されるものを選ぶ。
9. リサイクルされたもの、リサイクルシステムのあるものを選ぶ。
10. 環境問題に熱心に取り組み,環境情報を公開しているメーカーや店を選ぶ。

(参考)『グリーンコンシューマーになる買い物ガイド』小学館

* *

循環型社会のススメ

舞 私、使い捨てをできるだけ減らしたいから、「マイ箸」や「マイボトル」も持ってるの!

先生 いいわね。毎日の暮らしの中で「最後まで大切に使う」「再使用できるものは繰り返し使う」「資源になるものはリサイクルする」「どうしても使えないものだけごみにする」といった取り組みが大切よ。

拓磨 新商品がでるとつい買いたくなるけど、修理したり、長持ちさせることも必要ですね。

先生 そう。地球上の資源やエネルギーには限りがあるから、できるだけ天然資源の消費を抑えて、有効に使い、環境への負荷を減らす「循環型社会」をめざさないとね。

地産地消とフェアトレード

舞 朝市で地元の野菜を買ったら、新鮮でおいしかったよ。

拓磨 それって、「地産地消」って言うんだっけ。

先生 そうね。近くで取れたモノの方が輸送に使うエネルギーは少なくて済むし、旬のモノを選ぶとハウス栽培に必要なエネルギーを使わずに済むわね。いつでも野菜や果物などが食べられるのは、実はハウス栽培や冷凍保存技術のおかげであったり、輸入品があるからなのよ。輸入品でも、例えば「フェアトレード」商品を見つけて買うことで、発展途上国の生産者の支援につながることもあるのよ。

＊＊

継続して取り組むために

拓磨 「照明はこまめに消しなさい！」「シャワーを出しっぱなしにしないの！」ってよく怒られるんだよね。

舞 私はテレビを見ないときは主電源も切って「待機電力」がかからないようにしてるよ。この前うちで買い換えたエアコンも「省エネラベル」を見て選んだし、省エネは「無駄づかい」を減らす効果もあるんだから。

先生 そうね、意識してやることが大事だし、継続して成果が見えるとやる気がでるわね。普段の生活でどのくらいCO_2を排出しているかを測る「環境家計簿」というのもあるから、家計簿をつけることで、日々の省エネ効果や環境負荷が目に見えるようになるかもしれませんよ。

豆知識

省エネラベル
統一省エネラベル

省エネラベルとは、エアコン、テレビ、冷蔵庫などの家電製品・ガス石油機器などが、国の定める省エネ目標基準をどの程度達成しているかを示すもので、100％以上達成しているものには緑色、100％未満のものにはオレンジ色のeマークがつけられています。また、エアコン、テレビ、冷蔵庫、電気便座、蛍光灯器具（家庭用）はエネルギー消費量が大きく、製品ごとの省エネ性能の差が大きいことから、省エネラベルに加え、五段階の★による多段階評価と１年間使用した場合の目安電気料金などを表示する統一省エネラベルが表示されています。

統一省エネラベル

フェアトレード
（Fairtrade）

「公正な貿易」のことで、発展途上国で作られた作物や製品を適正な価格で継続的に取引することで、商品に上乗せされたプレミアム（奨励金）が生産者自身の生活状況の改善や教育支援に使われます。フェアトレード分が途上国の生産者の支援にまわされます。コーヒー豆やチョコレートの原材料であるカカオなどの一次産品は、国際取引価格の変動の影響を受けやすく、生産者は安定した収入を得ることが難しい状況にあります。フェアトレードによって児童労働を減らし、労働環境の改善や農薬による健康被害、途上国の環境破壊を減らすことも期待されています。

国際フェアトレード
認証ラベル

消費者問題の歴史から学ぼう

	～1945年代	1945年～	1960年代	1970年代
年代の特徴		消費者運動が始動	消費者の生命・身体を脅かす事件が多発	悪質商法問題、ねずみ講、マルチ商法などが問題化
日本の動向		1945年 大阪の主婦らが粗悪品追放を掲げて「おしゃもじ運動」 1946年 主婦連合会が「不良マッチ追放運動」 1955年 森永ヒ素ミルク事件	1960年 ニセ牛缶事件発生 1962年 サリドマイド事件発生 1968年 消費者保護基本法の制定 1968年 カネミ油症事件 1969年 欠陥自動車問題発生	1970年 国民生活センターの設置 1971年 ジュース表示問題化 1973年 オイルショックによる買いだめ、物不足が発生 1976年 訪問販売法（現特定商取引法）の制定
兵庫県の動向			1965年 兵庫県立神戸生活科学センターの設立（全国初の消費生活センター）	1974年 兵庫県が都道府県で最初の消費者保護条例（現消費生活条例）を制定 1978 年 生活科学研究所開設
海外の動向	1936年 アメリカ消費者同盟（CU）が商品テストを実施し、商品の品質・安全性等に関する情報を提供する情報誌を発行		1960年 国際消費者機構（IOCU）発足 1962年 米国のケネディ大統領「消費者の利益保護に関する特別教書」で消費者の４つの権利を提唱	1975年 米国のフォード大統領が「消費者教育を受ける権利」を提唱

1980年代	1990年代	2000年以降
サラ金問題、クレジット、多重債務問題が深刻化 訪問販売に関する苦情相談の増加	契約・解約にかかわるトラブルの増加 インターネット取引にかかわる問題の増加	ワン切り・迷惑メールの増加 食品表示偽装事件が多発 ヤミ金融、振り込め詐欺被害の増加
1982年 ダイオキシン問題化 1985年 豊田商事事件 （ペーパー商法） 1989年 消費税の導入	1994年 製造物責任法（ＰＬ法）の制定 1996年 O-157食中毒事件発生 1997年 消費税3%から5%へ 1998年 家電リサイクル法の制定 環境ホルモン問題化 日本版金融ビッグバンが本格化	2000年 消費者契約法の制定 2001年 ＢＳＥ問題発生 2003年 食品安全基本法、ヤミ金融規制法の制定 2004年 消費者保護基本法を改正し、消費者基本法を施行 2005年 悪質な住宅リフォーム、耐震偽装問題、多重債務問題の深刻化 2006年 製品事故の顕在化 2007年 消費者団体訴訟制度開始 2008年 中国産冷凍餃子事件、事故米転売問題発生 2009年 消費者庁と消費者委員会が発足 消費者安全法の制定
1980年 県立生活科学センターの整備完了（7センター） 1983年 兵庫県消費者団体連絡協議会設立	1995年 阪神・淡路大震災	2008年 生活科学総合センター設置（神戸の生活科学センターと生活科学研究所を統合） 2009年 消費者行政推進本部と生活消費局設置 2010年 全市町で消費生活センター設置（全国初）
1982年 国際消費者機構が消費者の8つの権利と5つの責任を定めた消費者憲章を提示	1995年 国際消費者機構（IOCU）がＣＩ(Consumers International)に改称	

（参考）消費者庁『ハンドブック消費者2010』

契約のトラブルや商品の苦情など、

困ったな！おかしいな？と思ったら、悩まずに、最寄りの消費生活センターに相談しましょう!!

市町消費生活センター

神戸市	078-371-1221
尼崎市	06-6438-0999
西宮市	0798-64-0999
芦屋市	0797-38-2034
伊丹市	072-775-1298
宝塚市	0797-81-0999
川西市	072-740-1167
三田市	079-559-5059
猪名川町	072-766-1110
明石市	078-912-0999
加古川市	079-427-9179
高砂市	079-443-9078
稲美町	079-492-9168
播磨町	079-435-2364
西脇市	0795-22-3111
三木市	0794-82-2000
小野市	0794-63-1000
加西市	0790-42-8739
加東市	0795-48-3528
多可町	0795-32-4777
姫路市	079-221-2110
神河町	0790-34-0963
市川町	0790-26-1010
福崎町	0790-22-4977
相生市	0791-23-7130
たつの市	0791-64-3250
赤穂市	0791-43-6818
宍粟市	0790-63-3100
太子町	079-277-1015
上郡町	0791-52-1115
佐用町	0790-82-0670
豊岡市	0796-21-9001
養父市	079-662-3170
朝来市	079-672-6121
香美町	0796-36-1941
新温泉町	0796-92-1131
たじま消費者ホットライン（但馬地域にお住まいの方）	0796-23-1999
篠山市	079-552-1186
丹波市	0795-82-1532
洲本市	0799-22-2580
南あわじ市	0799-43-5099
淡路市	0799-64-0999

●消費者ホットライン（ナビに従って郵便番号を知らせると、近くにある相談窓口につながります。） **0570-064-370**（守ろうよ みんなを）

※PHS、IP電話等一部の電話ではご利用できない場合があります。

県生活科学センター

総　合	（神戸・阪神地域にお住まいの方）	078-303-0999
東播磨	（東播磨・北播磨地域にお住まいの方）	079-424-0999
姫　路	（中播磨地域にお住まいの方）	079-296-0999
西播磨	（西播磨地域にお住まいの方）	0791-75-0999
但　馬	（但馬地域にお住まいの方）	0796-23-0999
丹　波	（丹波地域にお住まいの方）	0795-72-0999
淡　路	（淡路地域にお住まいの方）	0799-85-0999
週末消費生活相談ダイヤル	0120-511-103（土・日曜日（年末年始を除く）午前10時～午後4時）	

このマークは、消費者（ふくタン）、事業者（こうタン）、行政（はばタン）の信頼と協働により、安全で安心なくらしを実現する兵庫県の消費者行政の理念を表しています。

制作・著作／兵庫県健康福祉部生活消費局消費生活課
〒650-8567 神戸市中央区下山手通5-10-1　TEL.078-362-3157
制作協力／財団法人 消費者教育支援センター

※この冊子は再生紙を使用しています。

平成22年12月発行
22健P2-074A4